

## **Informe Primer Trimestre 2024**

**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).**

**Secretaría General  
Servicio al Ciudadano**

**Abril 2024**

**Tabla de Contenido**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1. COMUNICACIONES RADICADAS .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN .....</b>              | <b>5</b>  |
| <b>1.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR TIPO DE SOLICITUD. ....</b>                 | <b>6</b>  |
| <b>1.3 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ....</b>                                 | <b>10</b> |
| <b>2. TRASLADOS POR COMPETENCIA. ....</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS. ....</b>                               | <b>11</b> |
| <b>3.1 TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD .....</b>                 | <b>13</b> |
| <b>4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b> | <b>14</b> |
| <b>5. ACCIONES DE MEJORA .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>6. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME. ....</b>                                      | <b>14</b> |



## Introducción

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia de Desarrollo Rural, en adelante ADR, en el trimestre comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRSD) recibidas a través de los canales de atención físicos y virtuales, radicadas por el Sistema de Gestión Documental – SGD, en adelante ORFEO, las cuales fueron atendidas por las diferentes dependencias de la agencia y se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el **Decreto 2641 del 2012**, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, capítulo IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ITEM C -Seguimiento, numeral VI. **Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.**

La información aquí plasmada fue consolidada en una matriz de Excel, para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados en el ORFEO, tanto para entradas como para salidas; el reporte con los datos fue generado por dicho aplicativo desde Servicio al Ciudadano, reporte descargado el lunes 1 de abril de 2024 a las 9:21 a.m.



## 1. Comunicaciones Radicadas

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, la Agencia de Desarrollo Rural, recibió un total de **cinco mil cien (5.100)** documentos, de los cuales **tres mil cuatrocientos ochenta y tres (3.483)** fueron clasificados como PQRSD que corresponden al **68.29%** del total de documentos ingresados, mil **quinientos sesenta y nueve (1.569)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRSD, que constituyen el **30.76%** de documentos radicados.

Adicionalmente, se hace referencia específica al tema de las tutelas, como un ítem independiente, en el trimestre se recibieron **cuarenta y ocho (48)** documentos tipificados como tutelas que corresponden al **0.94%** de los documentos radicados en la ADR.

En concordancia con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y derecho a la información” y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, se relaciona la información requerida mediante el decreto en mención, así:

1. *Número de solicitudes radicadas: 5.100 (3.483 PQRSD, 48 Tutelas y 1.569 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 83*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de 17 días*
4. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

A continuación, se presenta la información detallada de la gestión, durante el trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

| MES            | PQRSD        | OTROS INGRESOS NO PQRSD | TUTELAS   | TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS |
|----------------|--------------|-------------------------|-----------|----------------------------|
| <b>Enero</b>   | <b>1.235</b> | <b>382</b>              | <b>14</b> | <b>1.631</b>               |
| <b>Febrero</b> | <b>1.329</b> | <b>575</b>              | <b>24</b> | <b>1.928</b>               |
| <b>Marzo</b>   | <b>919</b>   | <b>612</b>              | <b>10</b> | <b>1.541</b>               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3.483</b> | <b>1.569</b>            | <b>48</b> | <b>5.100</b>               |

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

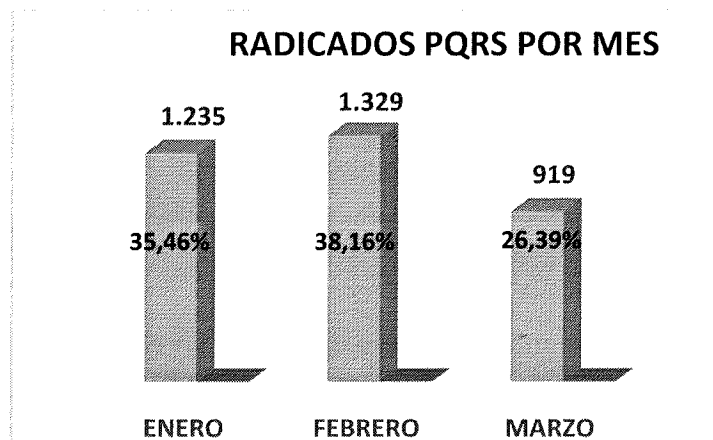
En la tabla 1, se observa que los documentos radicados y clasificados como PQRSD en el periodo correspondientes al primer trimestre de 2024, fue similar durante los meses de



enero y febrero, y disminuyó en el mes de marzo, siendo el mes de febrero el que se radicó el mayor número de documentos.

**Nota:** Los mil quinientos sesenta y nueve (1.569) documentos tipificados como otros tipos de ingresos, no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015, por lo tanto, no son objeto de análisis en este documento; en cuanto a las tutelas, se relacionan con el propósito de cuantificar todos los documentos radicados; las tutelas son documentos que se atienden de manera inmediata.

**Gráfica 1. PQRSD radicadas por mes, en el periodo revisado**



Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de febrero se recibió el mayor número de PQRSD del periodo analizado, con **mil trescientos veintinueve (1.329)** radicados que corresponden al **38.16%**; en el mes de enero se recibieron **mil doscientos treinta y cinco (1.235)** radicados correspondientes al **35.46%** del total recibido durante el periodo, y en marzo se recibió un menor número de PQRSD, las cuales se cuantifican en **novecientos diecinueve (919)**, radicados que equivalen al **26.39%**.

### 1.1 Clasificación de las PQRSD por medio de recepción

La ADR tiene habilitados tres (3) medios diferentes para recibir y radicar los requerimientos de los ciudadanos y usuarios, como se observa en la tabla No. 2, estos son:

**-Radicación correo físico:** Para la recepción y radicación de documentos físicos, la ADR tiene a disposición de los ciudadanos una sede central en la ciudad de Bogotá y 14 Unidades Técnicas Territoriales.

**-Radicación correo electrónico institucional:** comunicaciones recibidas mediante el correo electrónico [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co) y [denuncias@adr.gov.co](mailto:denuncias@adr.gov.co)



**-Radicación página Web (Link PQRSD).** Requerimientos ciudadanos recibidos mediante un formulario electrónico disponible en la página Web de la agencia, que permite al ciudadano y usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos en el enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/PQRSD>

A continuación, se presenta el detalle de PQRSD radicadas en cada mes del primer trimestre, según el medio de recepción.

**Tabla 2: Medio de Recepción**

| MEDIO DE RECEPCIÓN | ENERO        | FEBRERO      | MARZO      | TOTAL        | % PARTICIPACION |
|--------------------|--------------|--------------|------------|--------------|-----------------|
| Correo Electrónico | 1.120        | 1.226        | 822        | 3.168        | 90,96           |
| Correo Físico      | 67           | 71           | 72         | 210          | 6,03            |
| Página Web         | 48           | 32           | 25         | 105          | 3,01            |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1.235</b> | <b>1.329</b> | <b>919</b> | <b>3.483</b> | <b>100</b>      |

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

La tabla 2 muestra que el mayor número de PQRSD en el primer trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **tres mil ciento sesenta y ocho (3.168)**, valor equivalente al **90.96%**, seguido del correo físico con el **6.03%** y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos con **3.01%** es la página web de la agencia.

### **1.2 Distribución de las PQRS por tipo de solicitud.**

Los tipos de solicitud son asignados de acuerdo con la modalidad establecida por la agencia, en la Resolución 074 del 2023 *“por la cual se reglamenta el ejercicio de derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales, administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función”*, en el artículo 12 **“TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES”**.

Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, en la ADR sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial que diga lo contrario, deberán resolverse dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con la normatividad que se enuncia a continuación:

**-Petición:** Es toda solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa a la entidad por razones de interés individual, colectivo o general, con el fin de requerir la prestación de sus servicios de acuerdo con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce con la presentación de la petición, a través de cualquier canal de atención. El término de



respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

**-Solicitudes de información y petición de copias:** Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la entidad o las encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de los documentos públicos.

**Nota:** Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**-Solicitudes de copia de documentación:** Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservados.

**-Consulta:** Es la solicitud presentada ante la entidad para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, la competencia corresponderá a la dependencia que conozca la especificidad de la materia misional en la respectiva entidad, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. El término de respuesta es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**-Queja:** Es la manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de una entidad en desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**-Reclamo:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por una entidad o su prestación indebida. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**-Solicitudes Entidades Públicas:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las entidades públicas a una entidad. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**-Solicitudes Congreso:** Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. El término de respuesta es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.



**-Solicitudes en materia de ejecución contractual:** Son aquellas solicitudes hechas por los contratistas que se surten y recaen sobre un contrato en ejecución que se tiene con la entidad. El término de respuesta es de 3 meses en concordancia con el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993.

**-Solicitudes de acceso a la información pública:** Son las solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la entidad. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**-Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente debida diligencia y ante las autoridades competentes con el fin de que ellas busquen el esclarecimiento de los hechos y la posible sanción penal, administrativa, fiscal o disciplinaria. El término para acusar recibido, quince (15) días hábiles.

**-Felicitación:** Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la entidad o un aspecto de la gestión institucional. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**-Sugerencia:** Manifestación de una idea, iniciativa o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

**-Solicitudes Entes de Control:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los entes de control a la entidad. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción **salvo que estas contengan un plazo diferente**, en cuyo caso primará, este último.”...

La Tabla 3, muestra la distribución de las PQRSD según la clasificación establecida por la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023 de la ADR.

**Tabla 3. Distribución de Ingresos mensuales, por Tipo de Solicitud.**

| CLASIFICACIÓN          | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | %<br>PORCENTAJE |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|-----------------|
| Consulta               | 0     | 0       | 1     | 1     | 0,03            |
| Denuncias              | 4     | 3       | 1     | 8     | 0,23            |
| Felicitación           | 1     | 0       | 1     | 2     | 0,06            |
| Petición               | 999   | 1.016   | 666   | 2.681 | 76,97           |
| Peticiones Incompletas | 27    | 13      | 11    | 51    | 1,46            |
| Preferente             | 0     | 1       | 0     | 1     | 0,03            |
| Queja                  | 4     | 1       | 2     | 7     | 0,20            |
| Reclamo                | 13    | 33      | 25    | 71    | 2,04            |





| CLASIFICACIÓN                         | ENERO        | FEBRERO      | MARZO      | TOTAL        | %<br>PORCENTAJE |
|---------------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|-----------------|
| Solicitud de Congreso de la República | 6            | 35           | 15         | 56           | 1,61            |
| Solicitud copias                      | 5            | 5            | 1          | 11           | 0,32            |
| Solicitud de Información              | 113          | 134          | 109        | 356          | 10,22           |
| Solicitud entes de control            | 18           | 36           | 43         | 97           | 2,78            |
| Solicitud Entidades Publicas          | 5            | 25           | 23         | 53           | 1,52            |
| Traslados a otras entidades           | 38           | 26           | 19         | 83           | 2,38            |
| Sin Información                       | 2            | 1            | 2          | 5            | 0,14            |
| <i>Total</i>                          | <i>1.235</i> | <i>1.329</i> | <i>919</i> | <i>3.483</i> | <i>100,00</i>   |

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero, febrero, y marzo de 2024, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, fueron clasificadas como “petición”, correspondientes a dos mil seiscientos ochenta y una (2.681), equivalente al 76.97%.

La tabla 4, muestra la distribución de los ingresos PQRSD, teniendo en cuenta la clase de solicitud y el medio de recepción.

**Tabla 4. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso**

| Medio de Ingreso                      | Medio de Recepción | Como Electrónico | Como Físico | Web | TOTAL |
|---------------------------------------|--------------------|------------------|-------------|-----|-------|
| Consulta                              |                    | 1                | 0           | 0   | 1     |
| Denuncias                             |                    | 7                | 1           | 0   | 8     |
| Felicitación                          |                    | 2                | 0           | 0   | 2     |
| Petición                              |                    | 2.433            | 190         | 58  | 2.681 |
| Peticiones Incompletas                |                    | 39               | 0           | 12  | 51    |
| Preferente                            |                    | 1                | 0           | 0   | 1     |
| Queja                                 |                    | 7                | 0           | 0   | 7     |
| Reclamo                               |                    | 65               | 0           | 6   | 71    |
| Solicitud de Congreso de la República |                    | 52               | 1           | 3   | 56    |
| Solicitud copias                      |                    | 10               | 1           | 0   | 11    |
| Solicitud de Información              |                    | 335              | 5           | 16  | 356   |
| Solicitud entes de control            |                    | 86               | 9           | 2   | 97    |
| Solicitud Entidades Publicas          |                    | 51               | 1           | 1   | 53    |
| Traslados a otras entidades           |                    | 78               | 1           | 4   | 83    |
| Sin Información                       |                    | 1                | 1           | 3   | 5     |

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO



### 1.3 Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el periodo objeto de verificación, se radicaron **siete (7) quejas, setenta y un (71) reclamos** y no se registraron sugerencias. Respecto a las quejas recibidas 2 hacen referencia a temas administrativos y 5 a temas relacionados con la misión de la agencia.

En la tabla 5 se detallan las dependencias a las que fueron asignadas las quejas y los reclamos, durante el primer trimestre de la vigencia 2024.

**Tabla 5. Distribución por dependencia de las quejas y reclamos radicados durante el periodo revisado**

| DEPENDENCIA  | QUEJAS   | RECLAMOS  |
|--|----------|-----------|
| Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva | 5        | 32        |
| Despacho Vicepresidencia de Proyectos              | 0        | 2         |
| Dirección de Adecuación de Tierras                 | 0        | 10        |
| Dirección de Asistencia Técnica                    | 0        | 6         |
| UTT Cúcuta   | 1        | 5         |
| UTT Santa Marta                                    | 0        | 4         |
| Dirección de Participación y Asociatividad         | 0        | 3         |
| UTT Medellín                                       | 0        | 2         |
| Despacho Secretaria General                        | 0        | 1         |
| Dirección de Comercialización                      | 0        | 1         |
| UTT Cartagena                                      | 0        | 1         |
| UTT Ibagué   | 0        | 1         |
| UTT Montería                                       | 1        | 1         |
| UTT Neiva  | 0        | 1         |
| UTT Tunja  | 0        | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>7</b> | <b>71</b> |

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

### 2. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron ochenta y tres (83) traslados por competencia de conformidad con la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, que en su artículo 21 establece:

*“funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”*

En la tabla 6, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las **ochenta y tres (83) PQRSD**, durante el periodo analizado.

**Tabla 6. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia**

| TRASLADON POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES                                      | CANTIDAD DE TRASLADOS |
|--|-----------------------|
| Agencia Nacional de Tierras - ANT  | 38                    |
| Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV               | 13                    |
| Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR                                | 6                     |
| Unidad Nacional de Protección  | 2                     |
| Agencia de Renovación del Territorio   | 2                     |
| Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad en Salud (ADRES) | 1                     |
| Banco BBVA   | 1                     |
| Caja de Retiro Fuerzas Militares   | 1                     |
| Cámara de Comercio de Bucaramanga  | 1                     |
| Cámara de Comercio de Choco  | 1                     |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.                                       | 1                     |
| Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN                               | 1                     |
| Federación Colombiana de Ganaderos   | 1                     |
| Fiscalía General de la Nación  | 1                     |
| Fundación Creo País  | 1                     |
| Instituto Nacional Agropecuario - ICA  | 1                     |
| Instituto Nacional de Vías - INVIAS  | 1                     |
| Ministerio del Deporte   | 1                     |
| Procuraduría General de la Nación  | 1                     |
| Rappi Colombia   | 1                     |
| Súper Intendencia de Notariado y Registro  | 1                     |
| No tiene Información de Envío  | 6                     |

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

### 3. Gestión de PQRSD por dependencias.

En la tabla 7, se presenta la distribución de las PQRSD correspondientes al primer trimestre del 2024, recibidas en la agencia por dependencia. Adicionalmente, se muestra la gestión realizada por cada una de las dependencias en los niveles central y territorial, frente a las PQRSD tramitadas que tienen soporte de envío al petionario, valor que equivale al 49.46%, y las PQRSD en trámite o tramitadas pendientes del soporte de envío, valor que equivale al 50.53% respecto a las PQRSD recibidas, así:





**Tabla 7. Distribución y trámite de PQRSD por dependencia.**

| DEPENDENCIA  | TOTAL PQRSD ASIGNADAS | TRAMITADAS Y ENVIADAS AL CIUDADANO | % PORCENTAJE | EN TRAMITE Y/O SIN EVIDENCIA DE ENVIO | % PORCENTAJE |
|--|-----------------------|------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| Dirección De Adecuación De Tierras                 | 273                   | 60                                 | 3,48         | 213                                   | 12,10        |
| UTT 9 Popayán                                      | 204                   | 0                                  | 0,00         | 204                                   | 11,59        |
| Oficina Jurídica                                   | 369                   | 181                                | 10,50        | 188                                   | 10,68        |
| Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva | 1.018                 | 831                                | 48,23        | 187                                   | 10,63        |
| Despacho Secretaria General                        | 219                   | 122                                | 7,08         | 97                                    | 5,51         |
| UTT 2 Cartagena                                    | 97                    | 7                                  | 0,41         | 90                                    | 5,11         |
| Dirección De Participación y Asociatividad         | 137                   | 65                                 | 3,77         | 72                                    | 4,09         |
| Dirección De Asistencia Técnica                    | 111                   | 41                                 | 2,38         | 70                                    | 3,98         |
| Dirección Administrativa y Financiera              | 86                    | 20                                 | 1,16         | 66                                    | 3,75         |
| UTT 1 Santa Marta                                  | 85                    | 24                                 | 1,39         | 61                                    | 3,47         |
| Dirección De Comercialización                      | 72                    | 16                                 | 0,93         | 56                                    | 3,18         |
| Dirección De Acceso A Activos Productivos          | 53                    | 1                                  | 0,06         | 52                                    | 2,95         |
| UTT 5 Medellín                                     | 56                    | 4                                  | 0,23         | 52                                    | 2,95         |
| UTT 13 Bogotá                                      | 112                   | 62                                 | 3,60         | 50                                    | 2,84         |
| UTT 12 Villavicencio                               | 58                    | 16                                 | 0,93         | 42                                    | 2,39         |
| UTT 4 Cúcuta                                       | 60                    | 20                                 | 1,16         | 40                                    | 2,27         |
| UTT 3 Montería                                     | 64                    | 25                                 | 1,45         | 39                                    | 2,22         |
| UTT 10 Pasto                                       | 41                    | 12                                 | 0,70         | 29                                    | 1,65         |
| Dirección De Talento Humano                        | 59                    | 35                                 | 2,03         | 24                                    | 1,36         |
| UTT 8 Ibagué                                       | 33                    | 9                                  | 0,52         | 24                                    | 1,36         |
| Despacho Vicepresidencia De Proyectos              | 42                    | 19                                 | 1,10         | 23                                    | 1,31         |
| Despacho Presidencia                               | 30                    | 11                                 | 0,64         | 19                                    | 1,08         |
| UTT 7 Tunja  | 63                    | 45                                 | 2,61         | 18                                    | 1,02         |
| UTT 11 Neiva                                       | 26                    | 8                                  | 0,46         | 18                                    | 1,02         |
| Vicepresidencia De Gestión Contractual             | 74                    | 63                                 | 3,66         | 11                                    | 0,63         |
| UTT 6 Manizales                                    | 22                    | 14                                 | 0,81         | 8                                     | 0,45         |
| Oficina De Comunicaciones                          | 5                     | 2                                  | 0,12         | 3                                     | 0,17         |
| Oficina De Planeación                              | 12                    | 10                                 | 0,58         | 2                                     | 0,11         |
| Oficina De Tecnologías De La Información           | 1                     | 0                                  | 0,00         | 1                                     | 0,06         |
| Dirección De Calificación y Financiación           | 1                     | 0                                  | 0,00         | 1                                     | 0,06         |
| Dirección De Seguimiento y Control                 | 0                     | 0                                  | 0,00         | 0                                     | 0,00         |
| Oficina De Control Interno                         | 0                     | 0                                  | 0,00         | 0                                     | 0,00         |
| *Clasificación y Asignación                        | 0                     | 0                                  | 0,00         | 0                                     | 0,00         |
| *Denuncias   | 0                     | 0                                  | 0,00         | 0                                     | 0,00         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>3.483</b>          | <b>1.723</b>                       | <b>100</b>   | <b>1.760</b>                          | <b>100</b>   |

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

### 3.1. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

El tiempo de respuesta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-) \\ \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

El cálculo se realiza teniendo en cuenta los días hábiles.

La fecha final correspondiente a la notificación de la respuesta y equivale a la fecha de entrega efectiva al ciudadano. Lo anterior, debe ser informado y evidenciando por los responsables de las unidades de correspondencia mediante la guía de entrega física o el correo electrónico enviado satisfactoriamente por el responsable de enviar la respuesta.

**Gráfica 2. Tiempo de respuesta promedio por dependencias, en días hábiles.**



Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

En la gráfica 2, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRSD tramitadas y enviadas al ciudadano, durante el primer trimestre de 2024; el promedio general fue de 17 días hábiles.





#### **4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información**

Durante el primer trimestre del año 2024, la ADR **NO negó información a los ciudadanos que presentaron sus requerimientos ante la agencia.**


#### **5. Acciones de Mejora**


En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD, se han definido las siguientes acciones tendientes al mejoramiento continuo de la gestión:

- Se iniciaron mesas de trabajo con las dependencias de la ADR para identificar acciones tendientes a mejorar el número de respuestas, los tiempos de respuesta y el medio de envío, de tal forma que en el aplicativo se refleje la realidad en cifras, frente al trámite.
- Continuar con las mejoras desde el equipo de clasificación y asignación, frente a la revisión, asignación de categoría a los documentos que a diario recibe la entidad para el trámite, y el reparto de los radicados a los competentes de la gestión.
- Se debe continuar con los ajustes a la versión de ORFEO implementada en la vigencia 2023, con el fin de optimizar las funcionalidades de la herramienta, facilitar la gestión, seguimiento y control de las comunicaciones ciudadanas recibidas.
- Es necesario continuar las jornadas de sensibilización y capacitación sobre la normatividad vigente relacionada con la gestión y trámite de las PQRSD, para que los servidores públicos y contratistas atiendan oportunamente los documentos asignados para su trámite.
- Se debe continuar con las jornadas de sensibilización y capacitaciones para que los servidores públicos y contratistas utilicen la herramienta ORFEO de manera correcta, y de esta manera optimizar las respuestas a los ciudadanos.

#### **6. Documento anexo al informe.**

Como parte integral de este informe se adjunta la matriz en Excel que contiene la información de cada uno de los radicados de entrada clasificados como PQRSD.

*Elaboró: Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 9, Secretaría General.* 

*Revisó: Hilda Ramírez Villegas, Contratista -Secretaría General* 

*Revisó: Armando Alfonso Castro Molina, Contratista -Secretaría General* 

*Aprobó Sofia Quijano Juvinao, Secretaria General* 